

Procedimento Técnico

**PT03-LAB - Clientes –
Análise de consultas,
propostas e contratos**

Elaborado por: Chefe do Laboratório

Aprovado por: Representante da Direção

**Edição 3
fevereiro 2021**

ÍNDICE

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	3
1. OBJETIVO	4
3. DOCUMENTOS E REGISTOS ASSOCIADOS	4
6. DESCRIÇÃO (MODO DE PROCEDER)	6
6.1 Clientes Internos.....	6
6.2 Clientes Externos.....	7
6.3 Alterações ao Contrato.....	7
6.4 Declaração de conformidade.....	8
REFERÊNCIAS (edição em vigor)	8

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

A tabela seguinte contém uma descrição sumária de todas as alterações efetuadas neste documento.

Edição	Data	Descrição
1	Novembro 2018	Documento original por integração do SG
2	outubro 2019	Secção 3. Retirado Mod020 ; substituição das FR por Mod Secção 4. Homogeneização da definição de clientes internos e externos com o MGI Secção 5. Alteração do tempo de arquivo de 4 para 5 anos
3	fevereiro 2021	Secção 3. Retirados PQ03 ; PQ04 e PQC04 e substituídos por Mod020 e Mod056 Secção 6.1. Substituídos PQ03 ; PQ04 por Mod020 e Mod056 Secção 6.2. Inserido no 2º parágrafo “incluindo a solicitação de declaração de conformidade.” Secção 6.3. Inserida na 1ª frase “preferencialmente” Secção 6.4. Substituídos PQ04 por Mod056

1. OBJETIVO

Definir o modo de estabelecimento de consultas, propostas e contratos com os clientes para a realização de ensaios no Laboratório da CVR do Dão.

2. ÂMBITO

Este procedimento aplica-se ao estabelecimento de contratos com Clientes Internos e Clientes Externos.

3. DOCUMENTOS E REGISTOS ASSOCIADOS

Todos os documentos físicos e/ou digitais associados a este procedimento encontram-se referidos na tabela abaixo:

Código	Título	Tipo e local de arquivo	Distribuição
PG01	Controlo de Documentos e Registos	Informático – Área da Qualidade na pasta Procedimentos	Intranet: Consulta através do Mod001
Mod001	Lista de Documentos Internos	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Registo (Intranet): Lista Documentos Internos
Mod020	Protocolo Analítico – Controlo e Certificação	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Registo (Intranet): Lista Documentos Internos
Mod021	Boletim de Ensaio (Físico Químico)	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod022	Protocolo Analítico - Clientes Externos	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod023	Relatório de Avaliação de Lote	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod026	Boletim de Ensaio (Análise Sensorial)	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod054	Talão de Registo dos Resultados dos Ensaios	Informático – Área da Qualidade na pasta Fichas de Registo	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod055	Talão de Registo dos Resultados dos Ensaios – Assistência Técnica)	Informático – Área da Qualidade na pasta Fichas de Registo	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod056	Regras de conformidade	Informático – Área da Qualidade na pasta Fichas de Registo	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001

4. TERMOS, ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

Contrato: Qualquer acordo escrito ou verbal para prestação de serviços de ensaios a um cliente.

Cliente interno – qualquer pessoa singular ou coletiva que exerça a atividade e se encontre inscrito numa das categorias definidas no artigo 2º do Decreto-lei 178/99 de 21 de Maio.

Cliente externo – qualquer pessoa singular ou coletiva que solicite assistência técnica ao Laboratório e que é responsável pela seleção dos ensaios a realizar.

CL – Chefe do Laboratório;

RD – Representante da Direção;

RQ – Responsável da Qualidade.

5. RESPONSABILIDADES

No quadro abaixo são apresentados os responsáveis pela elaboração, aprovação e codificação bem como pela distribuição e arquivo deste procedimento, seguindo o descrito no PG01 – Controlo de documentos e Registos.

Elaboração/Alteração	Aprovação	Codificação	Distribuição	Arquivo
CL	PD	RQ	RQ	RQ

Os documentos em vigor são arquivados pelo responsável da qualidade (RQ) na pasta “PROCEDIMENTOS” e distribuídos a todos colaboradores da CVR do Dão como leitores e impressores, via servidor interno e a todas as partes interessadas via internet (www.cvrdao.pt/documentos.asp).

O procedimento existe apenas em formato de ficheiro informático, pelo que qualquer cópia impressa é considerada como Cópia Não Controlada, não sendo da responsabilidade do departamento da qualidade da CVR do Dão o seu controlo.

A última versão obsoleta/desatualizada ficará arquivada em pasta eletrónica com a identificação que lhe tinha sido atribuída seguida da palavra OBSOLETO ou DESATUALIZADO e data de desatualização, de acesso restrito à área da Qualidade.

Os arquivos dos documentos internos e externos obsoletos/desatualizados, são mantidos pelo menos até ao final do quinto ano civil.

6. DESCRIÇÃO (MODO DE PROCEDER)

A análise das consultas é realizada tendo em conta os seguintes aspetos:

- capacidade técnica, humana e recursos necessários para realização do trabalho proposto, se necessário;
- Ensaio a efetuar;
- Métodos de ensaio a utilizar tendo em conta os requisitos do cliente;
- Necessidade de subcontratação;
- Data de início e finalização dos ensaios;
- Preço por ensaio;

6.1 Clientes Internos

As amostras a ensaiar para estes clientes são as que são remetidas ao Laboratório através dos Serviços de Verificação Técnica do sector do Controlo e Certificação, embora a colheita e entrega de amostras na CVR do Dão seja da responsabilidade do cliente, que solicita a(s) finalidades abaixo referenciadas:

SIVDÃO
Certificação de Apto (CERT APTO)
Certificação (CERT)
Colheita Periódica para Exportação (CP)
Controlo de Denominação (CD)
Controlo de Engarrafamento (CE)
Exportação (EXP)
Acrescento Japão (AJP)
Acrescento Suíça (ACH)

A análise de contrato assenta na avaliação das condições descritas no “Mod056 – Regras de Conformidade” e na obrigatoriedade da aplicação dos métodos de ensaio indicados no “Mod020 – Protocolo Analítico – Controlo e Certificação”.

As datas de início e finalização dos ensaios são indicadas no Mod021 – Boletim de Ensaio (Físico Químico) e/ou Mod026 – Boletim de Ensaio (Análise Sensorial). O custo da execução dos ensaios é do conhecimento dos Clientes Internos.

6.2 Clientes Externos

Sempre que surjam dúvidas relativamente às consultas, o cliente é contactado para esclarecimento, ficando registada junto à consulta qualquer informação dada pelo cliente. O laboratório responde sempre a uma consulta de um cliente, mesmo que não possa realizar o trabalho pretendido. Sempre que possível esse contacto é feito por escrito via e-mail, carta ou fax, efetuando-se o seu arquivo na pasta “CLIENTES”.

As condições de contrato (data de entrega de amostras, métodos de ensaio aplicáveis e informação sobre o estado de acreditação, os respetivos preços e o prazo máximo para entrega dos resultados) para a realização de ensaios relativas a clientes externos são as constantes do modelo “Mod022 – Protocolo Analítico - Assistência Técnica”.

A formalização do Contrato tem início com o preenchimento do modelo “Mod022 – Protocolo Analítico - Assistência Técnica” ou com base nele solicitando os ensaios através da plataforma SIVDÃO e concluído pelo Secretariado (Apoio Logístico).

No campo de observações deve constar a informação que o cliente considere relevante, incluindo a solicitação de declaração de conformidade.

O arquivo dos Contratos formalizados com clientes externos, em formato papel, é efetuado pelo Secretariado (Apoio Logístico), durante um ano, no dossier Contratos.

6.3 Alterações ao Contrato

Qualquer alteração relativamente ao contrato, por parte do laboratório é comunicada preferencialmente por escrito via e-mail, fax ou carta ao cliente. Nos casos em que haja urgência da aprovação do cliente, esse contacto pode ser feito telefonicamente, sendo registado esse contato que formaliza a aceitação.

Quando é o cliente a solicitar a alteração do contrato, é analisada a viabilidade das alterações pelo Chefe do laboratório. A decisão da análise é comunicada ao cliente por escrito via fax, e-mail ou carta caso seja desfavorável. Se for favorável a comunicação ao cliente é efetuada através da emissão do Boletim de Ensaio (Mod021 ou Mod026)

O mesmo procedimento é seguido se houver necessidade de alterar as condições de um contrato depois do início do respetivo trabalho. Neste caso a decisão ocorrida da alteração é comunicada também a todos os colaboradores envolvidos.

A formalização dos desvios aos contratos (antes ou durante a realização dos ensaios) e a sua aceitação pelo cliente, são registadas no documento “Mod022 – Protocolo Analítico - Assistência Técnica”, no “Mod055 - Talão de Registo dos Resultados dos Ensaios (Assistência Técnica) – ou Mod054 - Talão de Registo dos

Resultados dos Ensaios”, no campo de observações dos modelos “Mod021 – Boletim de Ensaio (Físico-Químico)” e “Mod026 – Boletim de Ensaio (Análise Sensorial).

Caso se trate de clientes internos a informação é registada no modelo “Mod023 - Relatório de Avaliação de Lote”.

6.4 Declaração de conformidade

Quando o cliente solicitar uma declaração de conformidade de acordo com uma especificação ou uma norma, para o ensaio (por exemplo: aprovação/reprovação, dentro da tolerância / fora da tolerância), a especificação ou a norma e a regra de decisão são tomadas de acordo com o documento “Mod056 – Regras de Conformidade” ou legislação aplicável disponível a todos os Clientes através da internet, na página da CVR do Dão.

REFERÊNCIAS (edição em vigor)

NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Fundamentos e Vocabulário;

NP EN ISO/IEC 17025 – Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração;

NP EN ISO/IEC 17065 – Avaliação da conformidade. Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviço – requisito 8 (opção A);

DRC001 – Regulamento Geral de Acreditação;

DRC006 – Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação;

OGC001 – Guia para a Aplicação da NP EN ISO/IEC 17025;

OGC002 – Guia para a acreditação de Laboratórios Químicos;